

Klachtenreglement Iwema Consultancy B.V.



Utrechtseweg 447
6865 CL Doorwerth
T. 0317 - 350 646
info@iwema.org
iwema.org

IBAN: NL39INGB0001555683
K.v.K. Arnhem 09074022
BTW NL81.28.61.188.B.01

Iwema Consultancy B.V. doet haar uiterste best om uw opdracht zo goed mogelijk uit te voeren en haar cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Dit gaat over het algemeen naar wens. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening en er sprake is van een klacht. U kunt dan gebruikmaken van de klachtenprocedure.

Wat is een klacht

Een klacht is het bezwaar dat u maakt tegen een besluit of tegen het gedrag van een consultant van Iwema Consultancy B.V. We spreken van een officiële klacht wanneer u uw bezwaren schriftelijk aan de klachtencommissie voorlegt.

Klachtenprocedure

Iwema Consultancy B.V. hanteert een eigen klachtenprocedure. Deze procedure komt er in het kort op neer dat we in eerste aanleg adviseren om in overleg met uw consultant de klacht te bespreken en op te lossen. Als die poging niet lukt of u besluit geen gebruik te maken van deze mogelijkheid om u moverende reden dan kunt u zich schriftelijk richten tot de klachtencommissie.

Stap 1: eerst praten: Praat eerst met degene over wie de klacht gaat. Een gesprek lost vaak al veel op. Bij zo'n gesprek kunt u zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon die uw belangen kan behartigen, zoals een familielid. Als u zelf een externe adviseur, zoals een advocaat, in de arm neemt, zijn de kosten hiervan voor uw rekening.

Stap 2: leg het voor aan de officemanager: Komt u er samen met de consultant niet uit, leg dan het probleem voor aan de officemanager. Lost ook dat niets op, of ziet u geen mogelijkheden om het voor te leggen aan de officemanager, legt u dan uw klacht schriftelijk voor aan de klachtencommissie.

Stap 3: de klachtencommissie: Na het indienen van een klacht krijgt u binnen veertien dagen te horen of uw klacht in behandeling wordt genomen. In dat geval doet de commissie binnen vier weken uitspraak en laat weten welke maatregelen er naar aanleiding van uw klacht worden genomen.

Als uw klacht niet wordt behandeld, zal de klachtencommissie u schriftelijk en onderbouwd laten weten waarom zij dit standpunt inneemt en ze zal u erop attent maken waar u met uw klacht wel terecht kunt. Meent u dat de klachtencommissie uw klacht ten onrechte niet wil behandelen, dan kunt u naar een andere instantie gaan. Dit kan bijvoorbeeld de beroepsorganisatie zijn waar de consultants van Iwema Consultancy B.V. lid van zijn.

Werkwijze klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk. Niet alle leden werken bij Iwema Consultancy B.V. De klachtencommissie bestaat uit drie personen. Zij hoeft haar oordeel niet te verantwoorden aan de directie van Iwema Consultancy B.V. De klachtencommissie brengt wel verslag uit aan de directie van de behandelde klachten en hun oordeel terzake. De commissie behandelt uw klacht strikt vertrouwelijk en met grote zorg. Ze kan verschillende personen, w.o. de indiener van de klacht, oproepen voor het geven van een toelichting. U, de klager, kunt zich bij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. De kosten van de door u ingeroepen ondersteuning zijn voor uw rekening. Bemiddeling in de klacht is alleen mogelijk voordat een klacht officieel schriftelijk is ingediend. Daarom is het van groot belang dat de door u ervaren ongewenste gang van zaken, (be)handeling of bejegening wordt opgelost voordat het uitmondt in een officiële klacht. Indien een klacht ingediend wordt bij de klachtencommissie en de klacht wordt gegrond verklaard, dan zijn de kosten voor de behandeling van de klachten door de klachtencommissie voor Iwema Consultancy B.V. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard zijn de kosten voor de indiener van de klacht. U ontvangt hiervoor een rekening.

Adressen

Klachtencommissie Iwema Consultancy B.V.
Utrechtseweg 447
6865 CL Doorwerth
T: 0317-350646
E: info@iwema.org

Doorwerth, 8 maart 2021